REVENU QUÉBEC

JUSTE.
POUR TOUS.

PLAN D'ACTION

CONCERNANT LES PERSONNES HANDICAPÉES

2015-2016

www.revenuquebec.ca

ADM-540 (2015-07)

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-73534-2 (version imprimée)
978-2-550-73535-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2015

© Revenu Québec, 2015
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielle, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

NOTE

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je vous présente le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2015-2016* de Revenu Québec.

Réalisé dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le présent plan d'action renouvelle l'engagement de Revenu Québec à favoriser une société plus solidaire envers les personnes handicapées. Ainsi, ce document fait état des réalisations accomplies au cours de l'exercice 2014-2015 et présente les actions prévues pour l'exercice 2015-2016.

Conscient de l'importance des services qu'il fournit à la population québécoise, Revenu Québec perpétue ses efforts afin d'accroître leur accessibilité aux personnes handicapées. Il lui importe également d'assurer l'épanouissement professionnel de son personnel handicapé en lui offrant un environnement de travail adapté.

L'élaboration et le suivi du *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2015-2016* résultent de la collaboration de l'ensemble des directions générales de l'organisation. Je tiens donc à remercier tous les participants au dossier pour la qualité de leur travail. Soyez assurés de mon soutien quant à sa mise en œuvre.

Gilles Paquin
Président-directeur général

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président-directeur général 3

Présentation de Revenu Québec 5

Notre mission ... 5
Notre rôle ... 5
Notre vision ... 6
Nos valeurs ... 6
Notre structure organisationnelle ... 6

Bilan des actions de 2014-2015 7

Actions 2015-2016 16

Adoption et mise en œuvre du plan d'action 21

Adoption et diffusion du plan d'action ... 21
Mise en œuvre du plan d'action ... 21

PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC

Notre mission

Percevoir les impôts et les taxes. Administrer les programmes et les services que nous confie le gouvernement.

Notre rôle

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement. Il perçoit diverses cotisations telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, à la Régie de l'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et à la Commission de la santé et de la sécurité du travail. La perception de la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec confère à Revenu Québec un rôle clé dans l'appareil gouvernemental.

Dans l'intérêt de tous, Revenu Québec s'assure donc que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. Pour ce faire, l'organisation

- perçoit les impôts et les taxes;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires et d'autres programmes sociofiscaux, tels que le crédit pour frais de garde d'enfants, la prime au travail ou le crédit d'impôt pour solidarité;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés ainsi que leur liquidation;
- tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

L'expertise développée par Revenu Québec lui permet également d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception.

De plus, Revenu Québec joue un rôle-conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Notre vision

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

Nos valeurs

quatre valeurs guident le personnel de Revenu Québec dans la réalisation de la mission de l'organisation. Les valeurs sur lesquelles s'appuient nos actions et qui leur donnent un sens sont l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

Notre structure organisationnelle

la structure organisationnelle de Revenu Québec comprend au total huit directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers;
- la Direction générale des entreprises;
- la Direction générale du recouvrement;
- la Direction générale de la législation et du registraire des entreprises;
- la Direction générale du traitement et des technologies;
- la Direction générale de l'innovation et de l'administration;
- la Direction générale des ressources humaines;
- la Direction générale du traitement des plaintes et de l'éthique.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise par l'intermédiaire de 16 comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec. De plus, le personnel du centre d'assistance aux services à la clientèle répond aux questions relatives aux services en ligne à partir de Chandler et de Shawinigan.

BILAN DES ACTIONS DE 2014-2015

Revenu Québec travaille à l'intégration des personnes handicapées dans son secteur d'activité en réduisant au mieux les obstacles auxquels celles-ci peuvent être confrontées. En ce sens, l'organisation poursuit ses efforts, année après année, afin d'améliorer et d'adapter son offre de services. Cette première partie du document présente les principales réalisations que Revenu Québec a accomplies au cours de l'exercice 2014-2015.

Actions de Revenu Québec relatives à sa mission

OBSTACLE 1 **Difficulté des personnes handicapées à être bien informées et à avoir accès à un soutien adapté**

OBJECTIF 1.1 Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
1.1.1 Mettre à jour et diffuser l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit	Fréquence des mises à jour Moyens de communication utilisés	Revenu Québec met à jour l'information de façon continue, notamment celle relative aux modifications fiscales et aux changements opérationnels. Il actualise aussi la page Internet concernant les personnes handicapées lorsque nécessaire (par exemple, si un nouveau crédit d'impôt est offert ou des montants d'aide sont modifiés). Revenu Québec a mis à jour le contenu de la conférence *Les personnes handicapées*. De plus, il a élaboré une conférence portant sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, lequel peut être octroyé à une personne handicapée. Revenu Québec rend disponible, à tout moment, la brochure *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132) sur son site Internet.

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
1.1.2 Promouvoir le Programme des bénévoles[1] auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées	Moyens de communication utilisés	Revenu Québec fait la promotion du Programme des bénévoles dans les brochures *Le programme des bénévoles* (COM-301), *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132) et *Les aînés et la fiscalité* (IN-311) ainsi que dans le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* (TP-1.G). Les agents du service à la clientèle informent également la clientèle pouvant bénéficier du programme de l'existence de celui-ci. Revenu Québec tient à jour la liste des organismes associés au Programme des bénévoles et la rend disponible dans ses bureaux d'accueil. De plus, il a publié une manchette intranet en janvier 2015 pour promouvoir le programme et ainsi favoriser le recrutement de bénévoles. Revenu Québec poursuit également ses efforts afin de recruter de nouvelles associations et de maintenir la participation de celles qui sont déjà impliquées.

1. Revenu Québec administre le Programme des bénévoles conjointement avec l'Agence du revenu du Canada. Les bénévoles faisant partie du programme offrent leur aide notamment aux personnes handicapées ayant de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus du Canada ou du Québec et qui n'ont pas les moyens de recourir à des professionnels pour les faire remplir.

OBSTACLE 2 Difficulté des personnes handicapées à accéder à des documents ou à des services adaptés

OBJECTIF 2.1 Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles aux personnes handicapées en vertu de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
2.1.1 Lors de la mise à jour de toute publication ou de la parution de documents publics, en assurer l'accès selon la politique gouvernementale établie en offrant des publications mises à jour ou nouvellement produites adaptées à l'intention des personnes handicapées	Publications produites ou mises à jour adaptées à l'intention des personnes handicapées	Revenu Québec a mis à jour les versions française et anglaise de la publication *Les personnes handicapées et les avantages sociaux* (IN-132). Ces versions sont disponibles dans son site Internet. De plus, des exemplaires des guides[2] et des formulaires[3] relatifs à la déclaration de revenus ont été imprimés en gros caractères. Une personne handicapée n'a qu'à communiquer avec l'organisation afin d'en obtenir un exemplaire. Le fait que Revenu Québec ait ajouté des hyperliens dans la version électronique de son plan d'action concernant les personnes handicapées 2014-2015 a permis d'accroître l'accessibilité à l'information. De plus, comme chaque année, Revenu Québec a collaboré à la mise à jour du *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales* diffusé par l'Office des personnes handicapées du Québec.

2. TPF-1.G.GC (2014-12) et TPF-1.G.GC-V (2012-12)
3. TPF-1.F.GC (2014-12) et TPF-1.F.GC-V (2014-12)

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
2.1.2 Fournir des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée d'un document	Pourcentage des demandes traitées	Revenu Québec fournit une version adaptée (en gros caractères, en braille ou sous forme audio) d'un document lorsqu'elle est demandée. Pour l'exercice 2014-2015, aucune demande d'accès à l'information n'a fait l'objet de mesures d'accommodement pour pallier un handicap.

OBJECTIF 2.2 Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
2.2.1 Poursuivre la mise en œuvre des adaptations prévues dans le document *Planification pour l'intégration de l'accessibilité au site Web de Revenu Québec* en vue d'améliorer l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias en fonction des standards gouvernementaux	Types d'adaptations effectuées	Revenu Québec a terminé les travaux prévus dans le document *Planification pour l'intégration de l'accessibilité au site Web de Revenu Québec*. Il a investi des efforts dans la refonte de la section Entreprises de son site Internet. Il a également bonifié les options d'accessibilité de son site Internet en offrant aux internautes la possibilité de modifier les feuilles de style ainsi que la taille du texte selon leur besoin. De plus, il a intégré l'icône permettant d'accéder aux options d'accessibilité dans le coin supérieur droit de toutes les pages de son site. Il a également mis à jour la page informationnelle portant sur l'accessibilité. Par ailleurs, Revenu Québec a actualisé les tableaux qu'il présente dans son site Internet afin que ceux-ci correspondent davantage à son image de marque, ce qui a permis d'en accroître l'accessibilité. De plus, il a fait en sorte que les sous-titres puissent être activés pour plusieurs vidéos et qu'une transcription textuelle de chaque vidéo soit mise à la disposition de tous. Revenu Québec a amélioré la navigation par clavier, qui est maintenant entièrement fonctionnelle.
2.2.2 Finaliser le processus d'assurance qualité visant à assurer le respect des normes d'accessibilité et le diffuser aux employés et aux gestionnaires concernés	Taux d'avancement de la mise en place du processus d'assurance qualité Nombre et types d'activités de diffusion effectuées	Revenu Québec a intégré le processus visant à assurer le respect des normes d'accessibilité au processus de production de contenus Web. Il communique cette information au personnel et aux gestionnaires lorsque nécessaire.
2.2.3 Harmoniser le nouveau contenu du site Internet de Revenu Québec aux standards gouvernementaux d'accessibilité Web	Avancement des travaux	La prise en compte des standards gouvernementaux d'accessibilité Web fait partie intégrante du processus d'amélioration et de création de contenus Web.

OBJECTIF 2.3 S'assurer que le personnel du service à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
2.3.1 Offrir des moyens de communication adaptés aux personnes handicapées selon la nature de leur incapacité	Nombre de moyens offerts	Revenu Québec a mis en place une ligne téléphonique spécialisée permettant la communication par écrit et de façon interactive avec un agent du service à la clientèle. Revenu Québec a mis à la disposition des agents du service à la clientèle un service d'interprétariat. Une personne malentendante peut aussi bénéficier de ce type de service. Le personnel d'accueil des bureaux de Revenu Québec est formé de façon continue afin de pouvoir offrir un service de qualité.
2.3.2 Mettre à jour et diffuser la liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise (ou autre) et pouvant aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprétation	Disponibilité de la liste mise à jour Nombre et types d'activités de diffusion inscrites sur cette liste	La liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise est disponible en tout temps dans l'aide-mémoire fourni aux agents du service à la clientèle.
2.3.3 Mettre à jour l'information contenue dans l'aide-mémoire fourni au personnel du service à la clientèle concernant les services offerts aux personnes handicapées	Fréquence des mises à jour	Revenu Québec met à jour régulièrement l'information contenue dans l'aide-mémoire, notamment celle relative aux modifications fiscales et aux changements opérationnels.

OBJECTIF 2.4 Proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
2.4.1 Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées	Nombre de plaintes reçues et traitées	Au cours de l'exercice 2014-2015, Revenu Québec n'a reçu aucune plainte relativement à l'accessibilité des services ou des documents publics offerts aux personnes handicapées.

OBSTACLE 3 **Présence d'obstacles physiques dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec**

OBJECTIF 3.1 Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire à la clientèle et au personnel handicapés qui se présentent aux bureaux de Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
3.1.1 Lors de la réalisation de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacles physiques et une meilleure accessibilité	Nombre de projets d'aménagement effectués à cet égard	Lorsqu'il entreprend des projets d'aménagement, Revenu Québec considère les besoins des personnes handicapées et s'assure de respecter les normes d'aménagement en matière d'accessibilité adaptée et sécuritaire. Au cours de l'année 2014-2015, plusieurs travaux d'aménagement ont été entrepris dans les différents bureaux de Revenu Québec. La construction de nouveaux édifices, notamment à Laval et à Québec, a facilité l'adaptation des aménagements. De plus, la collaboration de plusieurs intervenants clés a facilité la réalisation des adaptations favorisant l'accessibilité. Voici quelques exemples d'adaptations : – installation d'ouvre-portes automatiques permettant l'accès aux toilettes et adaptation ergonomique d'une toilette pour les besoins particuliers d'une employée handicapée; – ajout de douches pour personnes à mobilité réduite; – installation d'une porte à deux battants et de portes automatiques permettant l'amélioration de la circulation, et élargissement de certains corridors trop étroits; – adaptation des salles de repos et des cafétérias du nouvel édifice à Laval.
3.1.2 Mettre à jour les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veiller à leur application en – actualisant les plans de mesures d'urgence – actualisant la liste des membres du personnel à mobilité réduite de chaque secteur – assurant la tenue de rencontres individuelles avec les chefs d'unités de secours locaux afin de leur rappeler les consignes de base concernant les mesures à prendre en cas d'urgence	Nombre de documents relatifs aux mesures d'urgence ayant fait l'objet d'une mise à jour Nombre de chefs d'unités rencontrés	Revenu Québec a bonifié les procédures à respecter à l'égard des personnes à mobilité réduite, qui sont énoncées dans les plans d'intervention en cas d'urgence. Pour chaque secteur concerné, la liste des membres du personnel à mobilité réduite a été actualisée. Au besoin, un accompagnateur peut être jumelé à une personne à mobilité réduite afin d'assurer sa sécurité lors de situations d'urgence. De plus, Revenu Québec s'est assuré de mettre en place les unités de secours pour chaque étage de son nouvel édifice à Laval. Les chefs d'unités de secours locaux ont rencontré et formé les chefs d'étages, les secouristes et les moniteurs.

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
3.1.3 Demander, au besoin, la modification de la signalisation facilitant l'accès aux personnes handicapées	Nombre et type de demandes traitées	Afin de faciliter l'accès au stationnement aux personnes handicapées, les aires de stationnement de certains bâtiments ont été adaptées, notamment par l'ajout de panneaux de signalisation qui indiquent les espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées. Un interphone et un téléphone ont également été installés dans une aire de stationnement. De plus, une porte à ouverture mécanique et deux sas ont été aménagés pour faciliter l'accès en fauteuil roulant à un des bâtiments occupés par Revenu Québec.
3.1.4 Prendre en compte la question de l'accessibilité dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services	Nombre de processus d'achat ou de location de biens ou de services à Revenu Québec qui incluent une clause d'accessibilité	Revenu Québec s'assure de respecter les exigences de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Revenu Québec est à évaluer la possibilité d'inclure une clause d'accessibilité à l'ensemble du processus d'achat ou de location de biens ou de services.
3.1.5 Faire la promotion du site Guichet-Gestion des immeubles auprès des employés afin de faciliter le traitement des demandes liées à la présence d'obstacles physiques	Nombre et types d'activités de promotion effectuées	Revenu Québec a fait de nouveau la promotion auprès de ses gestionnaires du site Guichet-Gestion des immeubles, lequel permet au personnel de Revenu Québec d'adresser des demandes d'aménagement ou de faire part de problèmes rencontrés à ce sujet. Revenu Québec a élaboré un aide-mémoire présentant des liens hypertextes qui mènent aux divers outils mis à la disposition des gestionnaires qui doivent accueillir un employé handicapé au sein de leur direction et il l'a transmis aux personnes-ressources liées au plan d'action concernant les personnes handicapées (PAPH) de chaque direction générale.
3.1.6 Sur demande, apporter des modifications aux postes de travail des employés handicapés ou mettre à leur disposition des appareils et des outils de travail adaptés à leurs besoins	Type de demandes reçues et traitées	Revenu Québec a travaillé à rendre ergonomiques l'environnement de travail et le mobilier de bureau de personnes handicapées. Voici des exemples de ses interventions ergonomiques : – achat de matériel spécialisé (clavier, souris, chaise adaptée, etc.); – intégration d'appareils ou d'objets particuliers (téléphones adaptés, appareils auditifs, visionneuse, loupe, prise électrique pour fauteuil roulant, etc.); – agrandissement de certains postes de travail afin que l'accès des personnes circulant en fauteuil roulant ou à l'aide d'un déambulateur soit facilité; – réalisation d'un suivi systémique pour s'assurer que les modifications apportées conviennent aux personnes handicapées. De plus, Revenu Québec a rappelé aux coordonnateurs de formation qu'ils doivent aviser le service d'ergonomie si un employé handicapé participe à une séance de formation d'une demi-journée ou plus afin qu'il s'assure que cet employé peut accéder facilement au lieu de la formation.

OBSTACLE 4 Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées

OBJECTIF 4.1 Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
4.1.1 Sensibiliser régulièrement le personnel, notamment en lui rappelant la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se déroule chaque année en juin	Moyens de communication utilisés	Revenu Québec a publié plusieurs manchettes intranet, notamment une, le 2 juin 2014, pour annoncer la Semaine québécoise des personnes handicapées et une autre, le 2 décembre 2014, pour annoncer la Journée internationale des personnes handicapées.
4.1.2 Informer le personnel lorsque le plan d'action de Revenu Québec concernant les personnes handicapées est publié dans le site intranet	Moyens de communication utilisés	Revenu Québec a diffusé une manchette intranet le 21 avril 2015 pour rappeler à son personnel l'importance qu'il accorde à la prévention et à la réduction des obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées. La manchette invitait le personnel à consulter le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2014-2015*.
4.1.3 Analyser la possibilité d'intégrer de l'information concernant les services offerts aux personnes handicapées dans la nouvelle pochette d'accueil virtuelle destinée aux nouveaux membres du personnel.	État d'avancement des travaux	Revenu Québec a évalué la possibilité d'intégrer de l'information concernant les services offerts aux personnes handicapées à la nouvelle pochette d'accueil virtuelle destinée aux nouveaux membres du personnel. Il a finalement été convenu que l'information concernant ces services serait plutôt diffusée au moyen d'une page intranet accessible à tout le personnel.
4.1.4 Poursuivre les travaux visant la diffusion d'une page intranet sur la gestion de la diversité au travail	État d'avancement des travaux	À la suite de l'orientation adoptée en 2013-2014, Revenu Québec a réalisé des travaux qui ont permis de déterminer le contenu qui sera intégré à la page intranet et d'élaborer la stratégie de communication, laquelle ciblera notamment les personnes handicapées. La diffusion de cette page fait également suite à l'approbation du Programme d'accès à l'égalité à l'emploi par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ).
4.1.5 Analyser la possibilité d'offrir une séance d'information au personnel du service à la clientèle sur les réalités et les besoins des personnes handicapées	État d'avancement des travaux	Revenu Québec informe régulièrement le personnel du service à la clientèle sur les ressources et les services offerts aux personnes handicapées et met à sa disposition l'aide-mémoire à ce sujet. De plus, la formation continue qui lui est offerte lui permet de répondre adéquatement aux besoins des personnes handicapées.

OBJECTIF 4.2 Recenser les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
4.2.1 Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées	Nombre de personnes handicapées au sein du groupe de travail	La participation d'employés handicapés au groupe de travail permet une meilleure compréhension des besoins des personnes handicapées. Le groupe de travail chargé de l'élaboration du PAPH 2015-2016 s'est réuni le 13 février 2015, et deux personnes handicapées ont été invitées à participer à la rencontre.
4.2.2 Coordonner les travaux du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées	État d'avancement de travaux Respect de l'échéancier	Comme prévu, la planification du plan d'action a été transmise à tous les collaborateurs. Le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2014-2015* a été approuvé par les autorités de Revenu Québec et acheminé à l'Office des personnes handicapées du Québec dans les délais.
4.2.3 Consulter des employés handicapés afin de recenser les obstacles auxquels ils sont confrontés	Nombre d'employés handicapés consultés	Revenu Québec est à élaborer une consultation électronique. De plus, il a mis en place une boîte aux lettres partagée relative au plan d'action concernant les personnes handicapées afin d'offrir aux employés handicapés un outil convivial leur permettant de faire part des obstacles auxquels ils peuvent être confrontés. Cette boîte aux lettres partagée permet d'entrer en contact directement avec la coordonnatrice du PAPH.
4.2.4 Recenser les besoins des personnes handicapées auprès d'organismes représentant cette clientèle	Rapport de consultation	Pour recenser les besoins de la clientèle handicapée, le responsable du PAPH ainsi qu'une représentante de la Direction générale des particuliers ont rencontré des représentants du Centre québécois de la déficience auditive et de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec en août 2014. Ils ont par la suite rédigé un rapport de consultation afin de regrouper les propositions qui ont été formulées et d'en faciliter l'analyse de faisabilité.

OBSTACLE 5 **Difficulté de l'organisation à augmenter son taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel**

OBJECTIF 5.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
5.1.1 Poursuivre l'élaboration du Programme d'accès à l'égalité en emploi	État d'avancement des travaux	Le Programme d'accès à l'égalité en emploi a été présenté au président-directeur général le 19 février 2015 à la suite de plusieurs rencontres de consultation auxquelles participaient différents intervenants.

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
5.1.2 Mettre en œuvre le Programme d'accès à l'égalité en emploi	État d'avancement des travaux	Le Programme d'accès à l'égalité en emploi de Revenu Québec a été déposé à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse le 25 février 2015. Une fois que la CDPDJ l'aura approuvé, le programme sera implanté graduellement au cours des trois prochaines années.
5.1.3 Lorsque possible et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels	Taux de représentativité des personnes handicapées	Les conseillers en dotation s'assurent de présenter aux gestionnaires des candidats membres de groupes visés, dont font partie les personnes handicapées. Revenu Québec compte parmi son personnel 125 employés handicapés réguliers et occasionnels, ce qui équivaut à un taux de représentativité par rapport à l'effectif total de 1,0 %[4].
5.1.4 Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées à Revenu Québec	Activités réalisées relativement au programme	Revenu Québec a lancé une invitation à tous ses gestionnaires afin que ceux-ci déposent un projet dans le cadre de son programme d'employabilité pour personnes handicapées. Les projets soumis ont été analysés, et deux employés handicapés ont été engagés pour une période de 12 mois. Revenu Québec offre un soutien aux gestionnaires ayant accueilli une personne handicapée dans le cadre de ce programme, particulièrement en organisant deux rencontres de suivi.
5.1.5 Maintenir un lien continu avec le Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées	Présence d'un représentant au sein de Revenu Québec	Un représentant de Revenu Québec a participé à trois rencontres du Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées.

4. Les résultats présentés sont partiels, car ils tiennent uniquement compte des personnes qui ont déclaré avoir un handicap au moment de remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi. Rappelons qu'une organisation gouvernementale ne peut exiger qu'un employé remplisse ce formulaire, puisqu'il s'agit d'une déclaration volontaire.

OBJECTIF 5.2 Offrir au personnel handicapé un milieu et des outils de travail adaptés à ses besoins

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Réalisations 2014-2015
5.2.1 Traiter les demandes reçues concernant l'allègement des frais de stationnement pour les employés handicapés	Nombre de demandes traitées	Aucune nouvelle demande n'a été reçue.

PLAN D'ACTION POUR 2015-2016

Cette seconde partie du document présente les actions que Revenu Québec réalisera au cours de la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016. Celles-ci s'inscrivent dans la volonté continue de l'organisation de réduire les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées.

OBSTACLE 1 **Difficulté des personnes handicapées à être bien informées et à avoir accès à un soutien adapté**

OBJECTIF 1.1 Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Échéancier
1.1.1 Mettre à jour et diffuser l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit	Fréquence des mises à jour Moyens de communication utilisés	En continue
1.1.2 Promouvoir le Programme des bénévoles auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées	Moyens de communication utilisés	En continue

OBSTACLE 2 **Difficulté des personnes handicapées à accéder à des documents ou à des services adaptés**

OBJECTIF 2.1 Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles aux personnes handicapées en vertu de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.1.1 Lors de la mise à jour de toute publication ou de la parution de documents publics, en assurer l'accès selon la politique gouvernementale établie en offrant des publications mises à jour ou nouvellement produites adaptées à l'intention des personnes handicapées	Publications produites ou mises à jour adaptées à l'intention des personnes handicapées	En continue
2.1.2 Fournir des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée d'un document	Pourcentage des demandes traitées	En fonction des demandes reçues

OBJECTIF 2.2 Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.2.1 Lorsque nécessaire, conscientiser le personnel aux normes d'accessibilité Web et adapter leurs demandes afin de favoriser l'accessibilité des contenus	Types d'adaptations effectuées	En continu
2.2.2 S'aligner sur les standards gouvernementaux d'accessibilité Web afin d'adapter le nouveau contenu du site Internet de Revenu Québec	Avancement des travaux	En continu

OBJECTIF 2.3 S'assurer que le personnel du service à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.3.1 Offrir des moyens de communication adaptés aux personnes handicapées selon la nature de leur incapacité	Nombre de moyens offerts	En continu
2.3.2 Mettre à jour et diffuser la liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise (ou autre) et pouvant aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprétation	Disponibilité de la liste mise à jour	En septembre, chaque année
	Nombre et types d'activités de diffusion inscrites sur cette liste	En continu
2.3.3 Mettre à jour l'information contenue dans l'aide-mémoire fourni au personnel du service à la clientèle concernant les services offerts aux personnes handicapées	Fréquence des mises à jour	En continu

OBJECTIF 2.4 Proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.4.1 Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées	Nombre de plaintes reçues et traitées	En fonction des plaintes reçues

OBSTACLE 3 **Présence d'obstacles physiques dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec**

OBJECTIF 3.1 Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire à la clientèle et au personnel handicapés qui se présentent aux bureaux de Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016		Indicateurs de résultats	Échéancier
3.1.1	Lors de la réalisation de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacles physiques et une meilleure accessibilité	Nombre de projets d'aménagement effectués à cet égard	Effectué sur une base annuelle
3.1.2	Mettre à jour les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veiller à leur application en – veillant à l'actualisation des plans de mesures d'urgence – veillant à l'actualisation de la liste des membres du personnel à mobilité réduite de chaque secteur – assurant la tenue de rencontres individuelles avec les chefs d'unités de secours locaux afin de leur rappeler les consignes de base concernant les mesures à prendre en cas d'urgence	Nombre de documents relatifs aux mesures d'urgence ayant fait l'objet d'une mise à jour Nombre de chefs d'unités rencontrés	En continu, selon les événements
3.1.3	Demander, au besoin, la modification de la signalisation facilitant l'accès aux personnes handicapées	Pourcentage des demandes traitées	En continu, selon les demandes
3.1.4	Prendre en compte la question de l'accessibilité dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services	Type de mesures réalisées	En continu
3.1.5	Faire la promotion du site Guichet-Gestion des immeubles afin de faciliter les demandes de traitement liées à la présence d'obstacles physiques	Types d'activités de promotion effectuées	En cours de planification
3.1.6	Sur demande, apporter des modifications aux postes de travail des employés handicapés ou mettre à leur disposition des appareils et des outils de travail adaptés à leurs besoins	Type de demandes reçues et traitées	En fonction des demandes reçues
3.1.7	Analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées lors des rencontres avec des organismes représentant les personnes handicapées	État d'avancement des travaux	Décembre 2015

OBSTACLE 4 Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées

OBJECTIF 4.1 Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Échéancier
4.1.1 Sensibiliser régulièrement le personnel et les gestionnaires, notamment en soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se déroule chaque année en juin	Moyens de communication utilisés	31 mars 2016
4.1.2 Informer le personnel lorsque le plan d'action annuel de Revenu Québec concernant les personnes handicapées est publié dans le site intranet	Moyens de communication utilisés	Août 2015
4.1.3 Poursuivre les travaux visant la diffusion d'une page intranet sur la gestion de la diversité au travail	État d'avancement des travaux	En continu

OBJECTIF 4.2 Recenser les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Échéancier
4.2.1 Élaborer le processus permettant de nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées	Nombre de personnes handicapées au sein du groupe de travail	En continu
4.2.2 Coordonner les travaux du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées	État d'avancement des travaux	En continu
4.2.3 Consulter des employés handicapés afin de recenser les obstacles auxquels ils sont confrontés	Nombre d'employés handicapés consultés	En continu

OBSTACLE 5 **Difficulté de l'organisation à augmenter son taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel**

OBJECTIF 5.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016		Indicateurs de résultats	Échéancier
5.1.1	Mettre en œuvre le Programme d'accès à l'égalité en emploi	État d'avancement des travaux	À la suite de l'approbation du Programme d'accès à l'égalité en emploi par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
5.1.2	Lorsque possible et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels	Taux de représentativité des personnes handicapées	En continu
5.1.3	Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées à Revenu Québec	Activités réalisées relativement au programme	En continu
5.1.4	Maintenir un lien continu avec le Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées	Présence d'un représentant au sein de Revenu Québec	En continu

OBJECTIF 5.2 Offrir au personnel handicapé un milieu et des outils de travail adaptés à ses besoins

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016		Indicateurs de résultats	Échéancier
5.2.1	Créer une page intranet regroupant l'ensemble des services offerts aux employés handicapés	État d'avancement des travaux	Mai 2015
5.2.2	Traiter les demandes reçues concernant l'allègement des frais de stationnement	Nombre de demandes traitées	En continu

ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Adoption et diffusion du plan d'action

Le présent plan d'action a été adopté par le président-directeur général de Revenu Québec en juin 2015.

La version électronique est accessible sur notre site Internet, à l'adresse suivante **http://www.revenuquebec.ca/fr/sepf/publications/default.aspx**

De plus, un exemplaire a été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version adaptée du plan d'action.

Mise en œuvre du plan d'action

La coordonnatrice du plan d'action concernant les personnes handicapées, relevant de la Direction générale des ressources humaines, est chargée de la mise en œuvre du plan d'action et de son suivi en collaboration avec le groupe de travail responsable de ce plan. Ce groupe est composé d'au moins un représentant de chacune des directions générales de Revenu Québec.